

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ในองค์การและความพึงพอใจในงานสำหรับพนักงาน
สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ¹

จรัล อุ่นรัฐดิวัฒน์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับเชิงเหตุทางตรงกับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท) และมีความเกี่ยวข้องกับเชิงเหตุทางอ้อมกับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ) กันอย่างไร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่งที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี จำนวน 433 คน จากการวิเคราะห์หัตถิพล (Path Analysis) พบว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงานทั้ง 4 ตัวแปร กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ 6 มิติ และความแตกต่างของบุคคลเฉพาะตัวแปร ความเชื่ออำนาจในตน และบุคลิกภาพแสดงตัวมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การโดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น

ความนำ

ในระยะแรกของการทำงานเป็นช่วงหนึ่งที่สำคัญ พนักงานในองค์การต้องเผชิญหน้ากับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในองค์การ สิ่งที่พนักงานเผชิญอยู่ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวล ความไม่แน่ใจ ความเครียด และส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานในระยะเวลาต่อมา องค์การต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมพนักงานให้มีการเรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ กระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization)

¹ ปริญญาโทบริหารวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

นักวิชาการมีการเรียกชื่อกระบวนการนี้แตกต่างกันไป เช่น การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization) (Feldman. 1976) การเข้าสู่องค์การ (Organization entry) (Wanous. 1992) การเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงาน (Work role transitions) (Nicholson. 1984) และประสิทธิผลของการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization effectiveness) (Anakwe; & Greenhaus. 1999) แซกส์ และ แอชฟอร์ด (Saks; & Ashforth. 1997) ได้ประมวลผลงานวิจัยที่ผ่านมาแล้วสร้างเป็นแบบจำลองการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การ (A multi-level process model of organizational socialization) แบบจำลองนี้ครอบคลุมการศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ที่องค์การเป็นผู้ริเริ่มจัดประสบการณ์การเรียนรู้ การทำงานให้กับพนักงาน และพนักงานใหม่เป็นผู้ริเริ่มเรียนรู้การทำงานในองค์การ (Proactive) โดย แซกส์ และ แอชฟอร์ด อธิบายว่าวิธีการที่องค์การจัดการถ่ายทอดทางสังคมให้กับพนักงาน และพนักงานเป็นผู้ริเริ่มเอง จะผ่านกระบวนการทางจิตวิทยา เช่นการเรียนรู้ การลดความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการทำงาน (Uncertainty reduction) ทำให้เกิดผลการถ่ายทอดทางสังคมแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) เช่น ความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความชัดเจนในบทบาท เป็นต้น และผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การ เป็นต้น

มอริสัน (Morrison. 2002 : 1150) เสนอว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในระยะแรกเป็นกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูล (Information) แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ข้อมูลขององค์การ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organizational knowledge) ข้อมูลเรื่องงาน คือ ความรอบรู้ในงาน (Task mastery) และข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท คือ ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะแรกตามแบบจำลองการถ่ายทอดทางสังคมหลายระดับขององค์การของแซกส์ และ แอชฟอร์ด ก็คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ (Proximal outcomes) ซึ่งจะส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal outcomes) ต่อไป ดังนั้นจึงน่าจะสนใจว่าผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ส่งผลต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกลมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) โดยเฉพาะความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานใหม่ในการปรับตัว และการเรียนรู้ในองค์การ (Morrison. 2002 : 1159) ทำให้พนักงานใหม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าที่จะกระทำในการเรียนรู้ในการทำงานในองค์การ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะช่วยอธิบายการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรระยะแรก โดยศึกษากลุ่มตัวแปร 3 กลุ่ม คือ กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคล ที่ส่งผลต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง (Mediating variables)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Socialization tactics) และความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ที่มีต่อผลต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะไกล (Distal outcomes) คือความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กร โดยมีตัวแปรสื่อกลาง คือผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในกลุ่มพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว ไม่เกิน 5 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและมีความสนใจในการให้ข้อมูลในโครงการวิจัยนี้ จำนวน 433 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้

2.1 ตัวแปรอิสระได้แก่ 1) กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive Tactics) ประกอบด้วยตัวแปร การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics) 6 มิติ และ 3) ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) ประกอบด้วยตัวแปร ความเชื่ออำนาจในตน (Internal locus of control) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และระยะเวลาปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรสื่อกลาง (Mediating Variables) คือผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรระยะใกล้ (Proximal outcomes) ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organizational knowledge) ความรอบรู้ในงาน (Task mastery) และความชัดเจนในบทบาท (Role clarity)

2.3 ตัวแปรตาม คือ ผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล (Distal outcomes) ได้แก่ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความผูกพันในองค์การ (Organizational commitment)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ สามารถสรุปได้ดังนี้

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics)

แนวคิดนี้ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ โดยมีหลายมุมมองที่อธิบายว่าพนักงานใหม่ใช้ความพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ โดยใช้วิธีการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) (Miller; & Jablin. 1991) หรือการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (Feedback seeking) (Ashford; & Cummings. 1983) มิลเลอร์ และแจบบลิน (Miller; & Jablin. 1991 : 92-93) กล่าวว่าพนักงานใหม่มักจะได้รับรายละเอียดข้อมูลในการทำงานไม่เพียงพอเมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ หรืออาจถูกละเลยจากองค์การที่จะถ่ายทอดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้กับพนักงานใหม่ได้เรียนรู้ ดังนั้นพนักงานใหม่จึงใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น การแสวงหาข้อมูล หรือการสร้างความสัมพันธ์ ทั้งกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน มอริสัน (Morrison. 1993 : 173) กล่าวว่าแนวคิดการริเริ่มของพนักงาน (Proactive) นั้น ให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะเป็นผู้ที่ริเริ่มจัดการกับสิ่งแวดล้อมที่เขาเผชิญอยู่ในองค์การ ซึ่งแนวทางนี้ไม่ได้มองว่ากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมเกิดจากองค์การเป็นผู้ริเริ่มกระทำฝ่ายเดียว แต่มองว่าพนักงานยังมีส่วนทำให้เกิดกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การอีกด้วย การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับพนักงานใหม่เสมือนตัวแทน (Agents) ที่เป็นผู้กระทำอย่างกระตือรือร้นเพื่อที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่นอนหรือไม่แน่ใจ (Uncertainty) กับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Saks; & Ashforth. 1997 : 246) โดยที่ กริฟฟิน และคณะ (Griffin; et al. 2000 : 454-460) ได้ประมวลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่านักวิชาการศึกษากลวิธีนี้แตกต่างกันไป เช่น กลวิธีการแสวงหาข้อมูล (Information seeking) กลวิธีการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship building) กลวิธีสร้างความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยงอย่างไม่เป็นทางการ (Informal mentor relationships) เป็นต้น

กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization tactics)

แนวคิดนี้ศึกษากลวิธี หรือวิธีการต่าง ๆ ที่องค์การใช้ในการถ่ายทอดทางสังคมให้กับพนักงาน แวน มาเนน และ ชีน (Van Maanen; & Schein. 1979) ได้พัฒนาแบบจำลองกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมที่องค์การสามารถจัดประสบการณ์ให้ผู้เข้าใหม่ได้เรียนรู้ค่านิยม บรรทัดฐานทาง

สังคม และทักษะในการปฏิบัติงาน สรุปลงได้ 6 มิติ และมองว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้างานใหม่ในองค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละกลวิธีประกอบด้วยมิติที่เป็นคู่ ที่ตรงข้ามต่อเนื่องกัน คือ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล (Collective vs. Individual) 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal vs. Informal) 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม (Investiture vs. Divestiture) 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequential vs. Random) 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ (Serial vs. Disjunctive) และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาคงที่ หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ (Fixed vs. Variable)

ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty reduction theory)

ทฤษฎีนี้ใช้อธิบายปรากฏการณ์การถ่ายทอดทางสังคมอย่างกว้างขวาง แซกส์ และ แอชฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997 : 236) กล่าวว่ากรอบแนวคิดของงานวิจัยการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนมาอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม โดยทฤษฎีนี้มองว่าผู้เข้าทำงานใหม่จะประสบกับความไม่แน่นอนระดับสูงในระยะแรกของการทำงานในองค์การ และจะถูกจูงใจจากองค์การให้ผู้เข้างานใหม่ลดความไม่แน่นอนเหล่านี้ลง ด้วยการให้ผู้เข้างานใหม่สามารถที่จะทำนายผลการทำงานของตนเอง มีความเข้าใจกระบวนการทำงาน และมีความสามารถที่จะควบคุมผลงานของตนเองได้

การลดความไม่แน่นอนจะผ่านกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลจากช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เมื่อผู้เข้างานใหม่สามารถลดความไม่แน่นอนได้แล้ว จะทำให้ผู้เข้างานใหม่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจบทบาทของตนเอง และยังคงทำงานในหน่วยงานเดิมต่อไป ดังนั้นกลวิธีของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การมีอิทธิพลต่อผู้เข้างานใหม่โดยจะลดระดับความไม่แน่นอน หรือความไม่แน่ใจ (Uncertainty) และความวิตกกังวลของผู้เข้างานใหม่

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) ได้ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนอธิบายกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มองผู้เข้างานใหม่เป็นผู้ถูกกระทำจากองค์การเพียงอย่างเดียว นั้นไม่เพียงพอ จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การวิจัยเรื่องการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแนวใหม่ คือ การริเริ่มของพนักงาน (Proactive) (Morrison. 1993 : 173) นอกจากนั้น มิลเลอร์ และ แจบลิน (Miller; and Jablin. 1991) ใช้ทฤษฎีการลดความไม่แน่นอนอธิบายการถ่ายทอดทางสังคมโดยเน้นไปที่การสื่อสารของผู้เข้างานใหม่กับพนักงานในองค์การ ที่มองว่าการแสวงหาข้อมูลหรือการสร้างความสัมพันธ์ของผู้เข้างานใหม่ก็เพื่อต้องการลดความไม่แน่นอนในการทำงานที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social cognitive theory)

ทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura. 1986, 1997) ที่อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรม ด้านการรู้คิด และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายความว่า ถ้าองค์ประกอบด้านใดเปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้องค์ประกอบอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น พนักงานใหม่เห็นเพื่อนร่วมงานในองค์การทำงาน โดยการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ (ด้านสิ่งแวดล้อม) จึงทำให้พนักงานใหม่มีความเชื่อว่า (ด้านการรู้คิด) หากตนเองมีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแล้วจะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นพนักงานใหม่จึงมีพฤติกรรมแสวงหาข้อมูล (ด้านพฤติกรรม) และพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลของพนักงานใหม่นั้น ยังเป็นองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงานคนอื่น ๆ อีกด้วย องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ตามทฤษฎีการรู้คิดทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ คือ การเรียนรู้จากตัวแบบที่ประสบความสำเร็จในองค์การ (Vicarious learning) และการกำกับตัวเอง (self-regulatory) ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ถูกนิยามว่า เป็นความเชื่อในความสามารถอย่างหนึ่งที่จะจัดระบบและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดได้ (วิลลาสลักษณ์ ชิววลลี. 2542 : 175) แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive mastery experience) การสังเกตตัวแบบที่เคยประสบความสำเร็จ (Vicarious experience) การพูดชักจูง (Verbal persuasion) และสภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and affective states)

การรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้พนักงานใหม่มีการแสวงหาข้อมูลในตัวแบบของบทบาท (Role models) จากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในองค์การทั้งในด้านทักษะ พฤติกรรม และบทบาทของตนเองเกี่ยวกับการทำงาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปร 3 กลุ่ม อันประกอบไปด้วย กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคล ที่มีต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล โดยมีผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้เป็นตัวแปรสื่อกลาง

กลุ่มตัวแปรกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว คือ การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ประกอบด้วย

ตัวแปร 6 ตัว คือ 1) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล 2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ 3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิม 4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน 5) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ และ 6) การถ่ายทอดทางสังคมแบบตารางเวลาที่หรือแบบที่ตารางเวลาไม่คงที่ กลุ่มตัวแปรความแตกต่างของบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว คือ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้ คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท และมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยคือ

กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคล มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะไกล โดยมีผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การระยะใกล้เป็นตัวแปรสื่อกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

2) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ 6 มิติ ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

3) ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐจำนวน 2 แห่ง ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และสมัครใจตอบแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้ จำนวน 433 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 12 ตอน คือ 1) การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน 2) การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน 3) การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 4) การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5) กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร 6) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร 7) ความรอบรู้ในงาน 8) ความชัดเจนในบทบาท 9) ความเชื่ออำนาจในตน 10) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 11) ความพึงพอใจในงาน และ 12) ความผูกพันในองค์กร

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยส่งแบบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 744 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 433 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับคืนร้อยละ 55.9

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS for Windows version 12.0 วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน และใช้ โปรแกรม PRELIS 2.10 และ LISREL version 8.30 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการวิจัย

1. **ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐจำนวน 2 แห่งจำนวนทั้งสิ้น 433 คน แบ่งเป็นเพศชาย 172 คน เพศหญิง 261 คน มีอายุเฉลี่ย 28.68 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 395 คน ระดับปริญญาโท 38 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 29.07 เดือน (2.42 ปี)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อมีการปรับแบบจำลองพบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบผลดังนี้

2.1 อิทธิพลทางตรง (Direct effects)

2.1.1 กลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes)

การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงาน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความชัดเจนในบทบาท ส่วนการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ (Organizational socialization tactics) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes)

การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรู้ในงาน ความชัดเจนในบทบาท การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือแบบถอดถอนลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางตรงต่อด้านบวกความรู้เกี่ยวกับองค์การ และการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งอิทธิพลทางตรงด้านลบ หมายความว่าผู้ที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามกลวิธีนี้ต่ำ มีแนวโน้มที่จะได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ และยังได้คะแนนจากแบบสอบถามกลวิธีนี้ต่ำเท่าใดก็จะมีความรู้เกี่ยวกับองค์การสูงขึ้นเท่านั้น ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.3 ความแตกต่างของบุคคล (Individual differences) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes)

บุคลิกภาพแสดงตัวมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงาน ส่วนตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.4 ผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะใกล้ (Proximal outcomes) กับผลการถ่ายทอดทางสังคมระยะไกล (Distal outcomes)

ความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้ในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองพบว่ากลวิธีริเริ่มของพนักงาน กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ และความแตกต่างของบุคคลอธิบายความแปรปรวนของความรู้เกี่ยวกับองค์การได้ร้อยละ 32 ความรู้ด้วยงานได้ร้อยละ 17 และความชัดเจนในบทบาทได้ร้อยละ 46

2.2 อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects)

2.2.1 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน

การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และการสร้างสัมพันธ์กับหัวหน้างานยังมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง ส่วนการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง แต่การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

2.2.2 อิทธิพลทางอ้อมของกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

การถ่ายทอดทางสังคมแบบตามลำดับขั้นตอนหรือแบบไม่เป็นขั้นตอน มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือแบบที่ไม่มีตัวแบบ มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง แต่การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การตัวแปรสื่อกลาง

2.2.3 อิทธิพลทางอ้อมของความแตกต่างของบุคคล

บุคลิกภาพแสดงตัวมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง มีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง ความเชื่ออำนาจในตนเองมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาท โดยมีความรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง

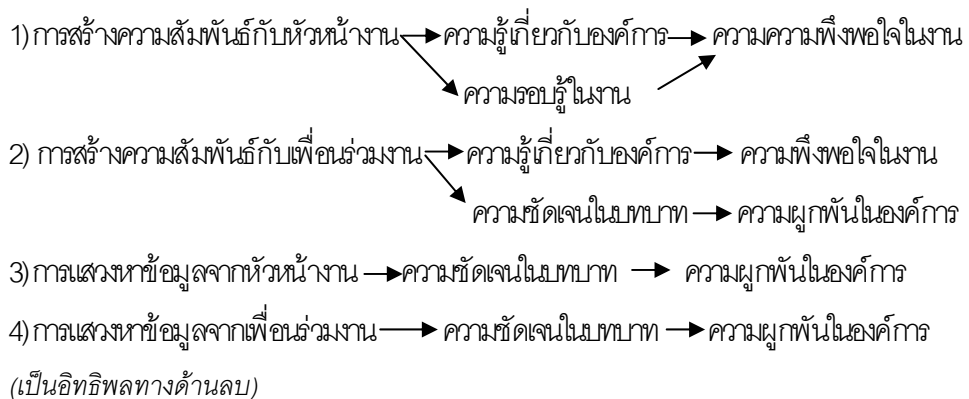
เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองพบว่าตัวแปรที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรต่าง ๆ ในแบบจำลอง โดยอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28 และตัวแปรความผูกพันในองค์การได้ร้อยละ 17

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาอธิบายกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การของพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ โดยจำแนกเป็นกลุ่มตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

1. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน

จากสมมติฐานที่ว่า “ การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างาน การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้



จากผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการริเริ่มของพนักงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันในองค์การสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ผลการวิจัยพบว่า การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้น ได้แก่ เส้นผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน เส้นที่สองมีอิทธิพลผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงานเช่นกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ริชเชอร์ (Reichers. 1987 : 281) ที่เสนอว่าการสร้างความสัมพันธ์ในองค์การจะช่วยให้พนักงานใหม่ในเรื่องข่าวสารข้อมูลในการทำงาน และทักษะในการทำงาน ซึ่งทั้งสองสิ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงาน ซึ่งข้อค้นพบ หมายความว่าพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐที่มีความพึงพอใจในงานมาก เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานมาก

ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพนักงานเป็นผู้ที่สร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากด้วยแล้ว จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

1.2 ผลการวิจัยยังพบว่าการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้นเช่นกัน ได้แก่ 1) เส้นอิทธิพลเส้นแรกผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การไปยังความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นเส้นอิทธิพลที่ผ่านตัวแปรสื่อกลางเช่นเดียวกับตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งแสดงว่าการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และยังมีผลต่อไปยังความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นด้วย 2) เส้นอิทธิพลเส้นที่ 2 ต่างจากเส้นอิทธิพลของตัวแปรการสร้างสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ จะผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาทไปยังความผูกพันในองค์การ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ฟินเกลสไตน์ และวอนดราเสก (Finkelstein; & Vandrasek. 2001) ที่พบว่าการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และงานวิจัยของ อเลน และคณะ (Allen; et al. 2001) ที่พบว่าความชัดเจนในบทบาทมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ ข้อค้นพบนี้แสดงว่า พนักงานที่มีความผูกพันในองค์การมาก เป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทมากขึ้นด้วย และถ้าพนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากแล้วจะทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์การมากขึ้นไปด้วย

1.3 การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันในองค์การ โดยพบเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปยังตัวแปรความผูกพันในองค์การ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มอริสัน (Morrison. 1993) ที่พบว่า การแสวงหาข้อมูลด้านเทคนิคจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ออสโตรฟ และโคสลอวสกี (Ostroff; & Kozlowski. 1992) ที่พบว่าหัวหน้างานเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ โดยเฉพาะบทบาทในการทำงานของพนักงาน และยังมีความสัมพันธ์ไปยังความผูกพันในองค์การของพนักงานอีกด้วย ข้อค้นพบนี้แสดงว่า แสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันในองค์การสูงจะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และถ้าเป็นพนักงานที่มีความถี่ในการแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานสูงด้วยแล้ว ก็เป็นผู้ที่มีความผูกพันในองค์การมากยิ่งขึ้นไปอีก

1.4 นอกจากนี้ยังพบว่า การแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีความถี่ในการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากจะทำให้มีความชัดเจนในบทบาทลดลง และยังทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์การให้ลดลงด้วย ผลที่พบเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง ซึ่ง มิลเลอร์ และแจบบลิน (Miller; & Jablin. 1991 : 97-97) พบว่าเพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการน้อยกว่าหัวหน้างาน ดังนั้น

หากพนักงานมีการแสวงหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมากเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาท และความผูกพันในองค์การลดลงตามไปด้วย

2. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรกลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ

จากสมมุติฐานที่ว่า “ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ 6 มิติ ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้



2) การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบ → ความรู้เกี่ยวกับองค์การ → ความพึงพอใจในงาน

3) การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิม → ความชัดเจนในบทบาท

4) การถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ → ความรู้เกี่ยวกับองค์การ → ความพึงพอใจในงาน

(เป็นอิทธิพลด้านลบ)

จากผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบลำดับขั้นขึ้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นขึ้นตอนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน 2 เส้นทาง คือเส้นทางผ่านตัวแปรตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเส้นทางอิทธิพลผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงานไปสู่ความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานสูงด้วย และในขณะเดียวกันหากพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นขึ้นตอนหรือพนักงานที่ได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นขึ้นตอนหรือไม่เป็นขั้นขึ้นตอนมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ยังพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบลำดับขั้นขึ้นตอนหรือไม่เป็นลำดับขั้นขึ้นตอนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยพบเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันในองค์การสูงจะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และหากพนักงานผู้นั้นได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นขึ้นตอน คือเป็นผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัด

การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบตามลำดับขั้นตอน หรือไม่เป็นขั้นตอนสูงจะยิ่งมีความผูกพันในองค์การสูงขึ้นตามไปด้วย

2.2 ผลการวิจัยพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง ผลการวิจัยนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การนี้สูงตามไปด้วย และหากพนักงานได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบมีตัวแบบ หรือได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบสูงจะยิ่งมีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีร์เดซ ฉายอรุณ (2542) ที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพยาบาลเข้าใหม่ในด้านการพัฒนาบทบาทในระยะ 2 เดือน แต่ในงานวิจัยนี้พบว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบ หรือไม่มีตัวแบบมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าอิทธิพลของการถ่ายทอดทางสังคมแบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อความชัดเจนในบทบาทในระยะแรกของการทำงาน แต่ต่อมากจะมีอิทธิพลต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้งาน ไม่มีความวิตกกังวล จึงทำพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

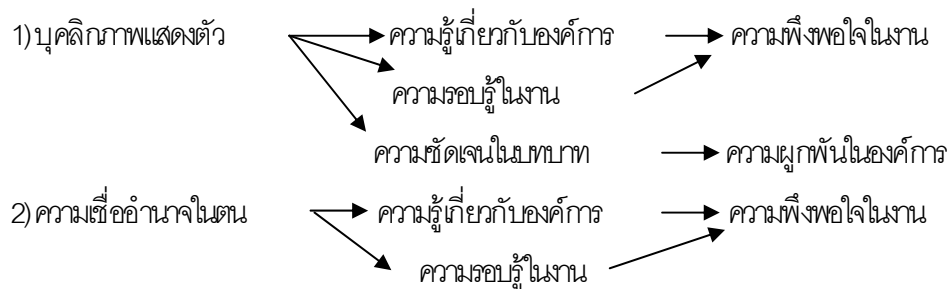
2.3 การถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิม พบเฉพาะอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความชัดเจนในบทบาทเท่านั้น ผลที่พบแสดงว่าพนักงานที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิมหรือถอดถอนลักษณะเดิมสูง จะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิง และ เซททิ (King; & Sethi. 1989) ที่ศึกษาผลกระทบของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การกับการปรับตัวของพนักงานเกี่ยวกับวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท แต่ผลการวิจัยนี้ไม่พบอิทธิพลทางอ้อมของการถ่ายทอดทางสังคมแบบยอมรับลักษณะเดิม หรือถอดถอนลักษณะเดิมที่ส่งผลไปยังตัวแปรความผูกพันในองค์การ โดยมีตัวแปรความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางนั้น อาจเนื่องมาจากการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมนั้น องค์การจะไม่พยายามเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของพนักงานให้รับเอกลักษณ์ หรือค่านิยมขององค์การ (Van Maanen; & Schein. 1979 : 250) จึงอาจทำให้การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบยอมรับลักษณะเดิมไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน

2.4 ผลการวิจัยพบว่าการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการมีอิทธิพลทางอ้อมด้านลบต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อกลาง

ซึ่งเส้นอิทธิพลที่พบมีค่าทางลบหมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการต่ำนั้น จะเป็นผู้ที่มีแนวโน้มได้รับการถ่ายทอดทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ และยิ่งได้คะแนนต่ำเท่าใดก็จะมีคะแนนความรู้เกี่ยวกับองค์การสูงขึ้นเท่านั้น และยังทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยแสดงว่าการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การแบบไม่เป็นทางการ คือ การที่องค์การไม่จัดโปรแกรมหรือประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับพนักงานโดยแยกออกจากพนักงานคนอื่น ๆ แต่จะให้พนักงานเรียนรู้งานตามสบาย หรือใช้การลองผิดลองถูกจะทำให้พนักงานมีความรอบรู้ในงานสูงขึ้น และมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นด้วย

3. อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรความแตกต่างของบุคคล

จากสมมุติฐานที่ว่า “ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง” ผลการวิจัยพบเส้นอิทธิพลดังนี้



จากผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของบุคคลมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

3.1 บุคลิกภาพแสดงตัวมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน พบเส้นอิทธิพล 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นอิทธิพลผ่านตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับองค์การซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ แซกส์ และแอสฟอर्थ (Saks; & Ashforth. 1997 : 214) ที่กล่าวว่าตัวแปรบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีตัวแปร ความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานเป็นตัวแปรสื่อกลาง ข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานสูงด้วย และในขณะเดียวกันหากพนักงานมีบุคลิกภาพแสดงตัวสูงก็จะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นตามไปด้วย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกของตัวแปรบุคลิกภาพแสดงตัวต่อความผูกพันในองค์การ โดยมีเส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความชัดเจนในบทบาท ซึ่งเป็นตัวแปร

สื่อกลางไปสู่ความผูกพันในองค์การ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนเบอร์ก และแคมมีเยอร์-มุลเลอร์ (Wanbeg; & Kammeyer-Mueller. 2000) ที่พบว่าบุคลิกภาพแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความชัดเจนในบทบาท และงานวิจัยของ อเลน และคณะ (Allen; et al. 2001) ที่พบว่าความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวทำนายความผูกพันในองค์การ และข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความผูกพันในองค์การสูงจะเป็นผู้ที่มีความชัดเจนในบทบาทสูงด้วย และหากพนักงานผู้นั้นมีบุคลิกภาพแสดงตัวสูงจะยังมีความผูกพันในองค์การสูงขึ้นไปด้วย

3.2 ผลการวิจัยพบว่าความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยพบเส้นอิทธิพล 2 เส้น คือ เส้นอิทธิพลผ่านตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน และเส้นอิทธิพลเส้นที่ 2 ผ่านตัวแปรความรอบรู้ในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสื่อกลางไปสู่ความพึงพอใจในงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การ โดยพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะยังมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานเหล่านี้จะมีการวางแผนการทำงานได้ดี (Johns. 1996 : 78) ดังนั้นข้อค้นพบนี้แสดงว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับองค์การ และความรอบรู้ในงานในบทบาทสูงด้วย โดยเฉพาะพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย

3.3 ระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้จำนวนเดือนที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ผลการวิจัยไม่พบอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ ที่มาจากกลุ่มตัวแปรผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท เป็นตัวแปรสื่อกลาง ข้อค้นพบนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่คาดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์การ โดยมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง การพบผลเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การไม่แตกต่างกันมากนัก คือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 5 ปี ซึ่งพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 40-42 เดือนมากถึงร้อยละ 47.2 ดังนั้นจึงไม่พบอิทธิพลของระยะเวลาปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การ ซึ่งมีตัวแปรความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1.1 การแสวงหาข้อมูลจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความชัดเจนในบทบาท และ ส่งผลทางอ้อมไปยังความผูกพันในองค์การ ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญบทบาทของหัวหน้างาน ในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาท และมีความผูกพันในองค์การ มากขึ้น

1.2 การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้เกี่ยวกับองค์การ ความรอบรู้ในงาน และความชัดเจนในบทบาท ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ในองค์การจึง มีประโยชน์ องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เป็นหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานได้มีการพบปะ และสร้างความสัมพันธ์กันมากขึ้น

1.3 กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับ องค์การมีดังต่อไปนี้

1.3.1 การให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์การเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้ พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น องค์การสามารถใช้ 3 กลวิธี คือ การถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ ในมิติแบบไม่เป็นทางการ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบเป็นขั้นตอน และ กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การในมิติแบบมีตัวแบบ ซึ่งทั้ง 3 กลวิธีนี้จะช่วยให้พนักงานมี ความรู้เกี่ยวกับองค์การมากขึ้น และส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the-job-Training) มีการกำหนดลำดับขั้นตอนการฝึกงาน ให้ชัดเจน และจัดผู้มีประสบการณ์ในตำแหน่งเดียวกันมาให้การดูแล และให้คำแนะนำกับพนักงาน ใหม่ เป็นต้น

1.3.2 การให้พนักงานมีความรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความพึง พพอใจในงาน และความชัดเจนในบทบาทเพิ่มขึ้น องค์การสามารถใช้กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมของ องค์การในมิติแบบเป็นขั้นตอน คือ จัดประสบการณ์ให้พนักงานได้เรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนอยู่เสมอ เช่น การเป็นปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้องผ่าน โปรแกรมการเรียนรู้อะไรบ้าง เป็นต้น

1.3.3 การให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรมากขึ้น องค์กรสามารถใช้กลยุทธ์ 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์การถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในมิติแบบยอมรับลักษณะเดิม และกลยุทธ์การถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในมิติแบบเป็นขั้นตอน เช่น การยอมรับให้พนักงานได้ใช้ ความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติ หรือจัดประสบการณ์ให้พนักงานได้เรียนรู้ตามลำดับขั้นตอนให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนอยู่เสมอ

1.4 องค์กรควรส่งเสริมความเชื่ออำนาจในตน และบุคลิกภาพแสดงตัวเพราะช่วยให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรอบรู้ในงาน โดยเฉพาะบุคลิกภาพแสดงตัวจะช่วยให้พนักงานมีความชัดเจนในบทบาทมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 การออกแบบการวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional) อาจมีข้อจำกัดในการสรุปความเป็นเหตุเป็นผลที่เกิดขึ้นของตัวแปรได้อย่างแท้จริง และบางครั้งกลุ่มตัวอย่างอาจล้มเหตุการณ์ที่ผ่านเมื่อมีการสอบถามข้อมูลย้อนหลัง ดังนั้นการออกแบบการวิจัยที่เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) และใช้การเก็บข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา จะช่วยแก้ข้อจำกัดนี้ได้

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กร กับองค์การวิชาชีพอื่นๆ ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างไปจากสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ ที่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐที่จัดตั้งขึ้นมา อาจพบผลการวิจัยที่ช่วยอธิบายผลการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรในภาพรวมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 กลยุทธ์การริเริ่มของพนักงาน (Proactive tactics) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูล และการสร้างความสัมพันธ์เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะใช้กลยุทธ์อื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ เช่น การสังเกตตนเอง การตั้งเป้าหมายตนเอง เป็นต้น

2.4 ผลของการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมขององค์กร

2.5 ผลในการศึกษาครั้งนี้พบอิทธิพลของตัวแปรการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางตรงด้านลบต่อความชัดเจนในบทบาท ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิดที่ว่าพนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นจะยิ่งมีความชัดเจนในบทบาทเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นควรทำวิจัยซ้ำอีกครั้งเพื่อสามารถยืนยันผลการศึกษาในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- ธีรเดช นายอรุณ. (2542). การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพเข้าใหม่โดยใช้การสำรวจซ้ำสองช่วงเวลา. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาสลักษณ์ ชวัลลี. (2542). "การรับรู้ความสามารถของตน," *สารานุกรมศึกษาศาสตร์*. ฉบับเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระชนมพรรษา 6 รอบ 5 ธันวาคม 2542. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Allen, D. T.; et al. (2001). "Survivor Reactions to Organizational Downsizing : Does Time Ease the Pain?," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 74 : 145-164.
- Anakwe, P.U.; & Greenhaus, H.J. (1999). "Effective Socialization of Employees : Socialization Content Perspective," *Journal of Managerial Issues*. 11(3) : 315-329.
- Ashford, S. J.; & Cumming, L.L. (1985). Proactive Feedback Seeking : the Instrumental Use of the Information Environment. *Journal of Occupational Psychology*. 58 (6) 67-79.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy : The Exercise of Control*. New York, NY : Freeman and Company.
- Feinstein A.H.; & Vondrasek, D. (2001). "Relationships Between Job satisfaction and Organizational Commitment among Restaurant Employees," *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*. Available: <http://www.unlv.edu/Tourism/HTLScience.html>.
- Feldman, D. C. (1976). "A Contingency Theory of Socialization." *Administrative Science Quarterly*. 21: 433-452.
- Griffin, A.; et al. (2000). "Newcomer and Organizational Socialization Tactics : An Interactionist Perspective," *Human Resource Management Review*. 10(4) : 453-474.

- Johns, G. (1996). *Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work*. 4th Ed. New York : Harper Collins College Publishers.
- King, R.C.; & Sethi, V. (1998). "The Impact of Socialization on The Role Adjustment of Information Systems Professionals," *Journal of Management Information System*. 14 (4) : 195-217
- Miller, V. D.; & Jablin, F. M. (1991). "Information Seeking during Organizational Entry: Influences, Tactics, and a Model of the Process," *Academy of Management Review*. 16: 92-120.
- Morrison, E. W. (1993). "Longitudinal Study of the Effects of Information Seeking on Newcomer Socialization," *Journal of Applied Psychology*. 78: 173-183.
- Morrison, E. W. (2002). "Newcomer Relationships : The Role of Social Network Ties during Socialization," *Academy of Management Journal*. 45(6) : 1149-1160.
- Nicholson, N. (1984). "A theory of work role transitions," *Administrative Science Quarterly*, 29 : 172-191.
- Ostroff, C.; & Kozlowski, S. W. J. (1992). "Organizational Socialization as a Learning Process : the Role of Information Acquisition," *Personal Psychology*. 45 (4) : 849-874.
- Reichers, A. E. (1987). "An Interactionist Perspective on Newcomer Socialization Rates," *Academy of Management Review*. 12: 278-287.
- Saks, A. M.; & Ashforth, B. E. (1997). "Organizational Socialization : Making Sense of the Past and Present as a Prologue for the Future," *Journal of Vocational Behavior*. 51(2) : 237-279.
- Van Maanen, J.; & Schein, E. H. (1979). "Toward a Theory of Organizational Socialization," *Research in Organizational Behavior*. 1 : 209-264. Greenwich, CT: JAI Press.
- Wanberg, C.R.; & Kammeyer-Mueller, J.D. (2000). "Predictors and Outcomes of Proactivity in the Socialization Process," *Journal of Applied Psychology*. 85(3) : 373-385.
- Wanous, J. P. (1992). *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation, and Socialization of Newcomers* (2nd ed.). M.A: Addison-Wesley.

